

DETERMINA Fascicolo n. GU14/787487/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX
XXXXXXXXXX - Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXXXX XXXXXXXXX, del 29/10/2025 acquisita con protocollo n. 0274072 del 29/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 29 ottobre 2025, nei confronti di Sky Italia srl (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), contesta il "grave e prolungato disservizio sulla rete internet", occorso sull'utenza alla stessa intestata e durato circa due anni. Riferisce di una connessione "instabile e intermittente", che ha reso "impossibile l'uso regolare di SkyQ", compromettendo l'attività lavorativa della sig. XXXX come Responsabile Ufficio Stampa ("il disservizio ha impedito lo svolgimento delle mie mansioni, causando richiami aziendali e la perdita di bonus annuali legati alle performance") e causando anche "un danno affettivo" ("nel 2023 non ho potuto seguire da casa la partecipazione di mia figlia a XXXXXX, a causa del malfunzionamento di SkyQ"). L'utente afferma di avere ripetutamente segnalato il problema all'assistenza tecnica Sky, che ha confermato più volte l'instabilità della rete; ciò nonostante, rileva l'utente, "nella risposta a un reclamo presentato tramite Altroconsumo, Sky ha negato l'esistenza di disservizi, contraddicendo le evidenze tecniche e mostrando mancanza di trasparenza".

Infine, la sig.ra XXXXX evidenzia che, dopo il passaggio ad altro operatore, la connessione è perfettamente funzionante, e ciò, a suo dire, conferma che le problematiche occorse erano esclusivamente imputabili a Sky. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "indennizzo economico per il prolungato disservizio, ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS; risarcimento di tutte le spese amministrative abbonamenti di skywifi e abbonamento tv per non aver usufruito dei servizi"; quantifica le proprie pretese in € 5.000,00.

Nella memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - afferma che il contratto di fornitura dei servizi è stato regolarmente attivato in data 24/07/2023 e cessato in data 27/06/2025, come da richiesta cliente, tramite PEC del 27/05/2025; - conferma che in corrispondenza delle date in cui l'istante dichiara e documenta di aver segnalato disservizi, lamentando instabilità e intermittenza della linea, sono presenti Ticket tecnici, tutti gestiti da Sky; in particolare: 1) in merito alla segnalazione del 29/08/2023, l'Operatore dichiara: "è presente sui nostri archivi il Ticket tecnico CASE n. XXXXXXXXX, chiuso per risoluzione in data 12/09/2023 (durata: 15 giorni); 2) in merito alla segnalazione del 16/03/2024, l'Operatore dichiara: "è presente sui nostri archivi Ticket tecnico XXXXXXXXXXX, aperto il 01/03/2024 e chiuso il 14/03/2024 (durata: 15 giorni). Note interne: "Il problema è relativo al rilancio secondario; il tecnico ha comunicato alla cliente la necessità di ricablare il cavo dal pozzetto alla prima presa, attraversando proprietà di terzi. L'istante ha dichiarato di non poter concordare l'intervento con i vicini e, in accordo con il tecnico, ha autorizzato la chiusura della segnalazione, impegnandosi a ricontattare Sky dopo l'intervento di cablatura. Pertanto, alcuna responsabilità è imputabile a Sky per il periodo successivo al 14/03/2024, in quanto la cliente aveva comunicato che avrebbe risolto in autonomia e ricontattato, eventualmente, Sky dopo la ricablatura necessaria"; 3) in merito alla segnalazione del 09/07/2024, l'Operatore dichiara: "è presente sui nostri archivi Ticket tecnico CASE n. XXXXXXXXX, chiuso per risoluzione in data 11/07/2024 (durata: 3 giorni)"; 4) in merito alla segnalazione del 16/09/2024, l'Operatore dichiara: "è presente sui nostri archivi l'Evento MSO (Major Service Outage) dovuto a guasto infrastrutturale del Wholesaler (XXXXXXXXXX), aperto il 16/09/2024 ore 10:45 e chiuso il 16/09/2024 ore 16:41. Trattandosi di un disservizio legato alla rete, Sky non può intervenire direttamente sulla sua risoluzione, di competenza esclusiva del proprietario dell'infrastruttura"; - evidenzia che l'Istante non ha circoscritto un lasso temporale preciso delle problematiche lamentate né prodotto ulteriori evidenze di reclami. Non risultano nemmeno attivate procedure d'urgenza per il ripristino della linea nel periodo 2023-2025; - evidenzia altresì che l'ultima problematica documentata dall'istante risale al 16/09/2024, cui è seguito un lungo periodo di silenzio da parte della stessa, interpretabile quale carenza di interesse rispetto ad eventuali necessarie presunte risoluzioni; oltre alle segnalazioni già evidenziate, non risultano altri disservizi lamentati e documentati; - precisa che la richiesta di indennizzo riferita al 2023-2024 è pervenuta solo in data 27/05/2025, e che "la delibera AgCom specifica che gli indennizzi sono esclusi se il disservizio non è stato segnalato entro tre mesi dal momento in cui se ne è venuti a conoscenza"; - sottolinea che l'istante ha richiesto disdetta e indennizzo per problematiche tecniche non meglio definite e prive di riferimenti temporali o codici identificativi; a seguito di tale richiesta, Sky ha "regolarmente gestito la chiusura dell'abbonamento per il 27/06/2025, inviando conferma di presa in carico e informazioni sulla gestione". In conclusione, Sky afferma di avere fornito tempestivo riscontro alle segnalazioni formulate negli anni 2023 e 2024 dalla cliente, provvedendo alla risoluzione dei disservizi lamentati, nei limiti delle proprie competenze e possibilità di intervento. Quanto alla segnalazione del 2025, la stessa risulta priva di elementi circostanziati, non contenendo riferimenti temporali né codici identificativi idonei a comprovare le presunte segnalazioni dovute a numerosi ulteriori disservizi tecnici. Per quanto sopra esposto, Sky Italia chiede il rigetto integrale delle pretese avanzate da parte istante, in quanto infondate e prive di riscontro oggettivo.

In linea generale, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti Regolamento di procedura). Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto parzialmente per i motivi che verranno di seguito esposti. L'istanza ha ad oggetto i continui malfunzionamenti del servizio internet (e del collegato servizio televisivo a pagamento SkyQ) che la sig. XXXXXXXXXXX afferma essere occorsi sulla propria utenza tra il 2023 e il 2025 e mai definitivamente risolti dall'Operatore nonostante le numerose segnalazioni allo stesso inviate. Tali problematiche sarebbero state tali da arrecarle notevoli disagi in ambito personale e professionale e da indurla, conseguentemente, a chiedere la cessazione del contratto nel maggio 2025. A corredo di quanto affermato, l'istante produce screenshot di

segnalazioni inviate a Sky nelle giornate del 29/08/2023, 16/03/2024, 09/07/2024 e 16/09/2024. Non vengono prodotti ulteriori reclami o segnalazioni successivi a tale ultima data, sino alla comunicazione del maggio 2025 contenente la richiesta di recesso. Sky, da canto suo, conferma le date delle segnalazioni indicate dalla sig.ra XXXX ma afferma di avere gestito le problematiche lamentate nei tempi tecnici necessari e nei limiti delle proprie competenze, riportando puntualmente le date di risoluzione e, in taluni casi, le cause dei malfunzionamenti. Sostiene inoltre che non sono stati segnalati problemi successivamente al settembre 2024 e che pertanto una richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento ai sensi dell'art. 12, comma 4, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla delibera Agcom 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), a mente del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". A fronte di tali precisazioni, la sig.ra XXXXXX non ha espressamente contestato alcunché. Va innanzi tutto rammentato che in base all' art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Muovendo da tale principio, Agcom e i Corecom delegati hanno costantemente riconosciuto sussistere in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento (ai sensi dell'articolo 1218 c.c.), qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto nei tempi contrattualmente stabiliti o non abbia provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi, o, ancora, non abbia fornito prova circa la non imputabilità a sé dei disservizi segnalati. Nel caso in esame, pur in un quadro documentale molto scarso, emerge come la sig.ra XXXXX abbia provato di avere tempestivamente segnalato dei disservizi all'Operatore, almeno nei giorni 29 agosto 2023, 16 marzo 2024, 09 luglio 2024 e 16 settembre 2024. L'Operatore, dal canto suo, non soltanto ha confermato la presenza dei reclami (aventi ad oggetto instabilità della connessione) ma ha anche affermato che i malfunzionamenti si sono protratti per 15 giorni, in relazione alle prime due segnalazioni, e 3 giorni, in relazione alla terza segnalazione, senza provare che i disservizi non siano stati imputabili a Sky. Quanto, invece, al disservizio segnalato il 16 settembre 2024, Sky afferma di avere chiuso il Ticket in pari data per la necessità di un intervento del gestore della rete. In assenza di ulteriori successivi reclami, non è tuttavia possibile accertare l'eventuale protrarsi del malfunzionamento e la sua effettiva durata. Pertanto, si ritiene di potere riconoscere in favore dell'utente il solo indennizzo per i complessivi 33 giorni di malfunzionamento parziale che, in applicazione del parametro giornaliero previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi, e della maggiorazione di un terzo dello stesso parametro per effetto del successivo art. 13, comma 3, viene quantificato in € 132,00 per il servizio dati, e, in applicazione dell'art. 13, comma 4, del citato Regolamento, è determinato in € 99,00, per il servizio televisivo a pagamento, per un indennizzo complessivo di € 231,00. Non può invece essere accolta la richiesta di rimborso di "tutte le spese amministrative abbonamenti di skywifi e abbonamento tv per non aver usufruito dei servizi". In base al costante orientamento di Agcom (ex multis delibera 70/12/CIR) "la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente". Nel caso di specie, non si ritiene che l'istante abbia adempiuto al suddetto onere. Agli atti del presente procedimento non risulta, infatti, prodotta alcuna documentazione a corredo della richiesta formulata, né riguardo agli abbonamenti (e le relative fatture) di cui è chiesto il rimborso, né alle non meglio chiarite "spese amministrative", né viene indicato l'importo oggetto della richiesta né, ancora, il periodo di totale assenza di servizi che giustificherebbe la stessa. Le evidenziate genericità della domanda e carenza documentale non consentono in alcun modo a questa Autorità di accertare ed affermare la legittimità delle pretese dell'istante, la cui richiesta di rimborso non può, pertanto, che essere rigettata.

DETERMINA

- Sky Italia S.r.l. (Sky Wifi - Now TV), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 231,00 (euro duecentotrentuno/00), oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Sky Italia srl è tenuta altresì ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI